

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI

JAKARTA KOTA

Oleh :

Nama : Nico Sanjaya Harlim

NIM : 25229152

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MARET 2025

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI

JAKARTA KOTA

Oleh :

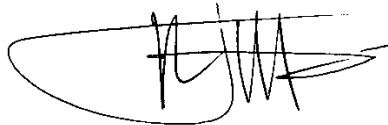
Nama : Nico Sanjaya Harlim

NIM : 25229152

Jakarta, 19 Maret 2025

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Dr. Abdullah Rakhman, S.TP., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2025



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Nico Sanjaya Harlim / 25229152 / 2024 / Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Jakarta Kota / Pembimbing : Dr. Abdullah Rakhman, S.TP., M.M.

Perilaku bisnis perbankan wajib memperhatikan pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas produk. Kualitas layanan memegang peranan yang penting dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan untuk dapat bersaing yang nantinya akan menciptakan nilai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan nasabah sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing berkelanjutan. Dari perspektif nasabah, banyak keluhan atas layanan dan fasilitas yang serta layanan karyawan lambat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap suatu produk atau jasa tersebut. Bila tidak diantisipasi dengan baik oleh perusahaan akan menjadi bumerang bagi perusahaan itu sendiri.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas layanan, teori kualitas produk dan teori kepuasan nasabah. Terdapat lima indikator yang mempengaruhi kualitas layanan, terdapat enam indikator yang mempengaruhi kualitas produk, dan terdapat tiga indikator yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non Probability sampling dengan mengumpulkan data melalui kuisioner yang disebarkan kepada 100 responden yang merupakan nasabah Bank Mandiri Jakarta Kota. Untuk menentukan sampel, cara yang digunakan adalah *Non Probability* sampling dengan teknik *Insidental sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, rata-rata hitung, analisis persentase, rentang skala, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Alat yang digunakan untuk menganalisis adalah SPSS 26.

Hasil analisis menunjukkan responden setuju bahwa kualitas layanan (X1) Bank Mandiri Jakarta Kota dalam rentang baik dan responden setuju bahwa kualitas produk (X2) Bank Mandiri Jakarta Kota dalam rentang baik. Selain itu kualitas layanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas layanan (X1) dan kualitas produk (X2) Bank Mandiri Jakarta Kota memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Nico Sanjaya Harlim / 25229152 / 2024 / *The effect of Service Quality and Product Quality to Customer Satisfaction at Bank Mandiri Branch Jakarta City* / Advisor : Dr. Abdullah Rakhman, S.TP., MM.

Banking business behavior must pay attention to the influence of service quality and product quality. Service quality plays an important role in the success of a company to be able to compete which will later create customer satisfaction value. Customer satisfaction will be a guideline to direct the entire organization towards meeting customer needs so that it becomes a source of sustainable competitive advantage. From a customer perspective, many complaints about services and facilities and slow employee service affect customer satisfaction with a product or service. If the company does not anticipate it well, it will backfire on the company itself.

The theories used in this research are service quality theory, product quality theory and customer satisfaction theory. There are five indicators that influence service quality, there are six indicators that influence product quality, and there are three indicators that influence customer satisfaction.

The method used in this research is Non Probability sampling by collecting data through questionnaires distributed to 100 respondents who are Bank Mandiri customers Jakarta City. To determine the sample, the method used was Non Probability sampling with Incidental sampling technique. The measuring instruments used in this research are validity tests, reliability tests, arithmetic averages, percentage analysis, scale ranges, classical assumption tests, and multiple regression analysis. The tool used for analysis is SPSS 26.

The results of the analysis show that respondents agree that the quality of Bank Mandiri services in Central Jakarta is in the good range and respondents agree that the quality of Bank Mandiri products in Central Jakarta is in the good range. Apart from that, service quality and product quality have a significant effect on customer satisfaction.

The conclusion of this research is that the service quality and product quality variables of Bank Mandiri in Central Jakarta have a significant influence on the customer satisfaction variable.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction.*





7. Kepada seluruh teman-teman penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, tetapi telah memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya.

8. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan permohonan maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan, analisis, atau penggunaan tata Bahasa yang kurang memuaskan. Penulis mengucapkan terima kasih atas pengertian yang diberikan. Kritik dan saran dari pembaca diharapkan dapat membantu penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.

Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca yang membutuhkannya. Terima kasih atas perhatian yang diberikan oleh pembaca.

Jakarta, September 2024

Nico Sanjaya Harlim

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Batasan Penelitian.....	7
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Landas Teori.....	9
1. Definisi Kualitas Layanan.....	9
2. Definisi Kualitas Produk.....	13
3. Definisi Kepuasan Nasabah.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Hipotesis :.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Objek Penelitian.....	26
B. Desain Penelitian.....	26
C. Variabel Penelitian.....	27
1. Variabel Bebas (Independent Variable).....	27
2. Variabel Tergantung (Dependent Variabel).....	30
D. Teknik Pengumpulan Sampel.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32

© Hak cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan diterbitkan oleh IBIKKG. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



F. Teknik Analisis Data.....	33
1. Analisis Deskriptif	33
2. Uji Validitas	35
3. Uji Reabilitas.....	36
4. Analisis Regresi Ganda.....	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
B. Analisis Deskriptif	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	47
3. Analisis Profil Responden.....	48
4. Analisis Deskriptif Variabel.....	51
C. Analisis Hasil Penelitian	58
1. Uji Asumsi Klasik.....	58
a. Uji Normalitas.....	58
b. Uji Heteroskedastisitas.....	58
c. Uji Multikolinearitas	59
d. Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F) dan Koefisien Determinasi (R^2)(teori)	60
e. Uji Koefisien Regresi (Uji Statistik t).....	61
D. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	644
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	667

Copyright © 2018, Kwik Kian Gie School of Business dan Informatika Kwik Kian Gie
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu 1	20
Table 2.2 Penelitian Terdahulu 2	21
Table 2.3 Penelitian Terdahulu 3	22
Table 2.4 Penelitian Terdahulu 4	22
Table 2.5 Penelitian Terdahulu 5	23
Table 3.1 Operasional Variabel Kualitas Layanan	27
Table 3.2 Operasional Variabel Kualitas produk	29
Table 3.3 Operasional Variabel Kepuasan Nasabah	30
Table 3.4 Skala Likert	33
Table 4.1 Uji Validitas Kualitas Layanan	44
Table 4.2 Uji Validitas Kualitas Produk.....	45
Table 4.3 Uji Validitas Kepuasan Nasabah	46
Table 4.4 Uji Reabilitas Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah	47
Table 4.5 Hasil berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	48
Table 4.6 Hasil berdasarkan Status Pekerjaan.....	49
Table 4.7 Presentase Responden berdasarkan lama bergabung	50
Table 4.8 Hasil Skor Rata – rata Kualitas Layanan.....	50
Table 4.9 Hasil Skor Rata – rata Kualitas Produk.....	53
Table 4.10 Hasil Skor Rata – rata Kepuasan Nasabah	56
Table 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	58
Table 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
Table 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Table 4.14 Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F) dan Koefisien Determinasi (R^2)	60
Table 4.15 Hasil Uji Koefisien Refresi (Uji Statistik t)	61

Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Gambar 1.1 Logo Bank Mandiri.....	2
Gambar 1.2 Layanan Bank Mandiri Jakarta Kota	3
Gambar 1.3 Keluhan Livin' by Mandiri.....	4
Gambar 2.1 Diagram Kerangka Pemikiran	25

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 2 Data Pra Kuesioner	74
Lampiran 3 Pertanyaan Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 4 Data 100 Responden	85
Lampiran 5 Output Uji Validitas	99
Lampiran 6 Output Uji Reabilitas	101
Lampiran 7 Analisis Deskriptif.....	102
Lampiran 8 Output Uji Asumsi Klasik dan Regresi.....	105

© Himpunan Mahasiswa Informatika (Informatika) Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.